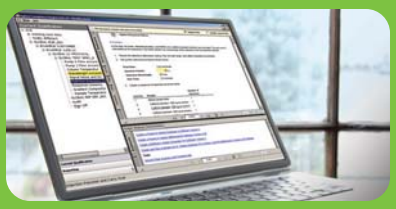
Completas opciones de servicio para su laboratorio



Oferta de servicios y soporte de Agilent

Soluciones de servicio que optimizan los procesos y mejoran la productividad

Agilent Technologies

Una oferta de servicios diseñada para ayudarle a alcanzar sus objetivos empresariales más agresivos.

Cuando no son ajustados plazos de proyecto, son grandes presiones para agilizar la puesta en el mercado: constantemente le requieren que haga más. Por eso, Agilent le ofrece una amplia gama de servicios diseñados para optimizar la productividad y la eficiencia de su laboratorio. Desde el mantenimiento y la reparación de instrumentos, a soluciones de software y cumplimiento, o actividades de consultoría y formación, Agilent está ahí para aportarle una amplia protección, que le llevará a una mayor eficiencia y a una óptima productividad.

Tanto si requiere servicios para sólo unos pocos instrumentos de Agilent, como si busca una solución completa que cubra tanto los instrumentos de Agilent como los de otros fabricantes, descubrirá que podemos ofrecerle exactamente lo que necesita, para que pueda seguir centrándose en lo que mejor hace.

Resuelva los problemas rápidamente

Maximice el tiempo de actividad de sus instrumentos

Cumpla los plazos más agresivos

Prolongue la vida útil de sus instrumentos

Minimice los riesgos de cumplimiento

Optimice sus protocolos

Reduzca las cargas administrativas

Agilice el tiempo de comercialización

Su socio para el mayor éxito

Agilent lleva 40 años fabricando y dando soporte a los instrumentos con los que usted trabaja cada día. Confíe en nosotros para ofrecerle los servicios y el soporte que necesita para mantener el rendimiento óptimo de su laboratorio.

Garantía de servicio líder en la industria

Si su instrumento Agilent requiere servicio técnico mientras está cubierto por un contrato de mantenimiento de Agilent, le garantizamos su reparación o se lo sustituiremos de forma gratuita. Ningún otro fabricante o proveedor de servicios ofrece este nivel de compromiso, asegurando la máxima productividad de su laboratorio.

Agilent, ¡El Nº 1 en cumplimiento!

Una encuesta independiente realizada en 2004 por la revista LCGC entre laboratorios europeos y norteamericanos nos situó en el Nº 1. Agilent es la opción preferida para servicios de cumplimiento generales, validación de métodos y hardware e idoneidad del sistema.

Mantenimiento preventivo y servicio de reparación

Maximice el tiempo de actividad y minimice el de inactividad.

El mantenimiento preventivo de Agilent, supone un medio sencillo para maximizar la productividad del laboratorio y prolongar al mismo tiempo la vida útil de sus instrumentos y accesorios. Mediante intervenciones periódicas en sus instrumentos, podemos rebajar su tasa de fallos y elevar su productividad. De hecho, nuestros estudios muestran que **las tasas de fallos se reducen en un 25 %** de forma generalizada, cuando los laboratorios utilizan consistentemente el servicio de mantenimiento preventivo de Agilent.

Si se produce una avería, los servicios de reparación de Agilent pueden devolverle la operatividad en tan solo un día laborable. El 60 % de todas las necesidades de servicio se pueden resolver de forma remota a través del soporte técnico telefónico de Agilent. Y cuando sea necesaria una reparación a domicilio, los experimentados técnicos de Agilent, consiguen **reparar más del 85 % de los instrumentos en la primera visita**. Lo mejor de todo es que Agilent ofrece una amplia gama de contratos de reparación, para que siempre pueda encontrar la que mejor se adapte a su presupuesto.

Servicios de software y sistemas de datos

Inteligencia actualizada, rendimiento excepcional.

Los servicios y el soporte de Agilent no terminan en sus instrumentos. Aplicamos la misma dedicación a nuestra oferta de servicios de software y sistemas de datos. Cuente con los tests Network Edition y los servicios de cualificación, para identificar problemas de configuración potenciales y resolver posibles conflictos en su sistema de red antes de que se produzcan. Manténgase informado de la disponibilidad de actualizaciones y mejoras a través de nuestros boletines periódicos de software. Además, nuestros contratos de mantenimiento de software le mantendrán al día de las últimas revisiones y le darán acceso a los expertos de soporte telefónico de Agilent.

¿Cuánto ganaría su laboratorio en productividad si pudiera reducir su tasa de fallos instrumentales en un 25 %?

Servicios de mantenimiento y reparación de instrumentos

	Sistemas Agilent	Sistemas no Agilent*
Servicios a domicilio		
Mantenimiento preventivo	•	•
Limpieza de la fuente de iones MS	•	
Reparación de instrumentos en sus instalaciones	•	•
Reparación de instrumentos en sus instalaciones y consumibles	•	
Servicios de reparación bajo demanda (piezas y mano de obra)	•	
Optimización de activos para instrumentos al final de su vida soportada	•	
Mudanzas y reubicación de instrumentos en el laboratorio	•	•
Servicios de reparación en nuestros centros		
Devolución a Agilent para reparación	•	
Devolución a Agilent con préstamo de un instrumento sustituto	•	
Sustitución del instrumento	•	
Servicios remotos		
Soporte técnico telefónico	•	
Monitorización y diagnóstico de instrumentos (consulte los paquetes de "servicios inteligentes")	•	

*Disponibles para una amplia selección de instrumentos de cromatografía y espectroscopía de otros fabricantes.

Servicios de software y sistemas de datos

	Sistemas Agilent	Sistemas no Agilent*
Actualizaciones de software y soporte telefónico	•	
Integración de sistemas de datos	•	•
Test y cualificación de redes	•	•
Copias de seguridad y recuperación del sistema completo	•	

Servicios de cumplimiento Classic Edition

Reduzca el riesgo. Eleve la fiabilidad.

Los profesionales que trabajan en entornos GMP, GLP, ISO17025 o en laboratorios regulados, saben cuánto tiempo y energía puede consumir la cualificación de instrumentos analíticos y lo que puede ocurrir si no se cumplen o no se documentan adecuadamente los estándares de calidad. La amplia oferta de servicios de cumplimiento de Agilent, goza de la aceptación de organismos reguladores y comités de control de calidad desde hace más de una década, en la que hemos **completado con éxito más de 100.000 cualificaciones en todo el mundo**. Así, usted obtiene la habilidad y experiencia que necesita.

Los productos Classic Edition de Agilent, han sido meticulosamente diseñados para ayudarle a optimizar, automatizar y racionalizar sus procedimientos de cumplimiento y son suficientemente flexibles, para proporcionarle un programa escalable que siga satisfaciendo sus necesidades en el futuro.

Servicios de cumplimiento Enterprise Edition

Sin papeles. Multifabricante.

Imagine que pudiera racionalizar los protocolos de cumplimiento de todo el laboratorio o de la empresa, mediante un programa completamente automatizado, sin papeles y compatible con todos sus instrumentos, incluyendo los fabricados por Waters, Thermo, Shimadzu, PerkinElmer o Gilson.

Enterprise Edition de Agilent ha sido diseñado para proporcionarle una aproximación armonizada a la cualificación, suficientemente robusta como para funcionar a lo largo y ancho de toda la empresa. Es un completo protocolo único de cualificación elaborado sobre un programa de software plenamente automatizado, el motor de cumplimiento de Agilent pendiente de patente, que proporciona informes, firmas y registros electrónicos, todos ellos consistentemente configurados, para ayudarle a agilizar las revisiones de cumplimiento y reducir a cero los riesgos normativos. Elija Partner Edition y obtendrá todas las ventajas de este completo protocolo de cualificación junto con la capacidad para impartirlo con sus propios recursos.

¿Le daría una mayor confianza saber que su proveedor de servicios ha sido calificado como el Nº 1 en cumplimiento por profesionales de laboratorio de todo el mundo?

Servicios de cumplimiento

	Sistemas Agilent	Sistemas no Agilent*
Classic Edition		
Cualificación de la instalación (IQ)	•	
Cualificación de la operación / Verificación del rendimiento (OQ/PV)	•	
Recualificación (RQ)	•	
Enterprise Edition / Partner Edition		
Cualificación de la instalación (IQ)	•	•
Cualificación operacional (OQ)	•	•
Recualificación (RQ)	•	•
Software Edition	•	

Gestión de recursos de laboratorio

Eficiencia y protección para todo el laboratorio.

Laboratorios como el suyo se están viendo forzados a cumplir objetivos empresariales cada vez más agresivos y usted no puede arriesgarse a sufrir tiempos de inactividad inesperados. La Gestión de recursos de laboratorio de Agilent proporciona un modelo de servicio integrado para todos los instrumentos del laboratorio, con independencia de técnicas y marcas. Desde el mantenimiento preventivo al cumplimiento y los servicios de reparación, usted verá mejorada su eficiencia global si trata con un único colaborador fiable.

Además, dispondrá de mayor información sobre el historial de intervenciones en los instrumentos y de los acuerdos de nivel de servicio mediante las funciones de gestión de activos y elaboración de informes, información que podrá utilizar para planificar las operaciones del laboratorio y optimizar el retorno en inversiones de inventario. El resultado es un programa de servicios para todo el laboratorio más personalizado, más eficiente y más rentable.

Servicios de consultoría

Nuestros mejores cerebros, trabajando para usted.

Cuando necesite ayuda para integrar nuevas tecnologías, desarrollar nuevos métodos, mejorar el rendimiento de su instrumental y laboratorio, mejorar productos o formar a su personal, acuda a nuestros servicios de consultoría profesional. Tendrá acceso a los mismos expertos que diseñan los instrumentos, el software y los procesos que usa cada día. Le ofrecerán un servicio personalizado que se adapte perfectamente a las necesidades particulares de su laboratorio.

Oportunidades de educación y formación

Aprendizaje individualizado. En cualquier momento y lugar.

Nunca ha sido tan sencillo obtener la experiencia de aprendizaje que usted y su equipo requieren. Agilent ofrece formación tanto en el aula como a domicilio sobre manejo, resolución de problemas y mantenimiento de instrumentos. También puede beneficiarse de los módulos de formación individualizada, disponibles a través de nuestro económico programa de e-Learning, para aprender a su propio ritmo donde y cuando lo desee.

*¿Podría racionalizar sus procesos si un solo proveedor diera soporte a sus **instrumentos tanto de Agilent como de otros fabricantes**?*

Servicios de optimización del laboratorio

	Sistemas Agilent	Sistemas no Agilent*
Gestión de recursos de laboratorio		
Mantenimiento, reparación y cumplimiento de instrumentos	•	•
Gestión de servicios y elaboración de informes para todo el laboratorio	•	•
Gestión de activos de laboratorio	•	•
Técnicos de servicio y piezas a domicilio	•	•
Servicios de consultoría		
Consultoría sobre aplicaciones	•	•
Desarrollo de protocolos	•	•
Optimización de procesos	•	•
Servicios de validación	•	•
Educación y formación		
Mantenimiento y resolución de problemas instrumentales	•	
Formación en la operación de instrumentos	•	
Formación sobre el uso de software	•	
Formación en técnicas analíticas y científicas	•	•

Paquetes para distintas industrias

Justo lo que necesita, en un cómodo paquete.

¿Quiere asegurarse de contar siempre con el servicio y el soporte exactos que necesita para mantener el óptimo rendimiento de sus instrumentos? ¿Le gustaría disponer de una solución total, adaptada a su industria? Uno de nuestros rentables paquetes para las distintas industrias puede ser el adecuado para usted.

Diseñados para la industria petroquímica, farmacéutica y de biociencia, cada uno de estos paquetes proporciona un sencillo servicio de obtención, que le ayuda a garantizar el óptimo funcionamiento de sus instrumentos, evitando la adquisición de forma individual de los distintos servicios incluidos en el paquete.

Paquetes de servicios inteligentes

Ayuda remota en tiempo real.

Ahora, cualquiera que posea uno de nuestros nuevos instrumentos, puede saber qué se siente, al contar con un especialista en servicios de Agilent manteniendo y gestionando sus instrumentos, mientras usted se centra en su trabajo. Los servicios remotos en tiempo real, como peticiones de ayuda y colaboración en tiempo real, le pondrán inmediatamente en contacto con un especialista de Agilent, para una resolución rápida de sus problemas, mientras que el informe de activos le proporciona un valioso resumen de información sobre la utilización del instrumental de todo el laboratorio.

Nuestros paquetes de servicios inteligentes, combinan estos excepcionales servicios remotos con servicios tradicionales, para proporcionar un nivel de soporte sin precedente. Elija entre estas tres opciones:

- **Reparaciones inteligentes,** nuestra principal oferta
- **Conexiones inteligentes,** paquete de funciones para industrias no reguladas
- **Conexiones inteligentes Plus,** paquete de funciones para industrias reguladas

Paquetes de servicios

	Paquete de servicios petroquímicos	Paquete de servicios farmacéuticos	Paquete de servicios para biociencia
Soporte telefónico para hardware	•	•	•
Reparación a domicilio			•
Reparación a domicilio incluyendo consumibles	•	•	
Devolución a Agilent para reparación	•		
Mantenimiento preventivo	•	•	•
Cualificación operacional (OQ)		•	
Actualizaciones de software y soporte telefónico			•

La disponibilidad de los servicios puede variar en función del sistema Agilent.

	Reparaciones inteligentes	Conexiones inteligentes	Conexiones inteligentes Plus
Soporte telefónico para hardware	•	•	•
Reparación a domicilio incluyendo consumibles	•	•	•
Devolución a Agilent para reparación		•	•
Mantenimiento preventivo		•	•
Cualificación operacional (OQ)			•
Recualificación (RQ)			•
Actualizaciones de software y soporte telefónico		•	•
Petición de ayuda	•	•	•
Colaboración en tiempo real	•	•	•
Informe de activos	•	•	•

La disponibilidad de los servicios puede variar en función del sistema Agilent.

Dé a su laboratorio libertad para centrarse en su trabajo

Obtenga más información acerca de los servicios y el soporte de Agilent y deje que su laboratorio se centre en lo que mejor hace.

Cada hora de cada jornada de trabajo, usted tiene algo importante que hacer. Por eso, necesita saber que puede contar con la fiabilidad de sus instrumentos para mantener la competitividad y el éxito de su laboratorio.

El experimentado equipo de servicios y soporte de Agilent Technologies está ahí para ayudarle cuando lo necesite, con una amplia variedad de programas diseñados para maximizar el rendimiento de sus instrumentos, minimizar el tiempo de inactividad y optimizar su productividad.

Obtenga más información acerca de cómo su laboratorio puede beneficiarse de la oferta personalizada de servicios de Agilent e incluso como conseguir aún más.

Póngase en contacto con su representante local de Agilent o visite nuestra página web en **www.agilent.com/chem/service**

- Obtenga información adicional acerca de nuestra oferta de servicios.
- Descargue publicaciones e información sobre servicios.
- Conozca nuestras promociones y eventos especiales.

Los procedimientos de servicios de Agilent han sido desarrollados dentro de un sistema de calidad registrado en ISO 9002.

No todos los servicios están disponibles en todas las áreas geográficas ni para todos los instrumentos Agilent. Asimismo, el tiempo de respuesta al día siguiente no está disponible en todas las áreas. Para obtener información más detallada sobre los servicios y su disponibilidad, póngase en contacto con su representante local de Agilent.

La información, descripciones y especificaciones contenidas en esta publicación pueden modificarse sin previo aviso.

© Agilent Technologies, Inc. 2006
Impreso en Alemania, el 12 de julio de 2006
5989-5060ES

Agilent Technologies